

Utvärdering av Koncernkontoret 2018

Delrapport 2: Förvaltningsledning

VGR Analys 2018:14
RS 2018-01949



Sammanfattning

- Syftet med undersökningen är att mäta utförarnas upplevda nöjdhet i kontakterna med Västra Götalandsregionens koncernkontor.
- Undersökningen har genomförts via en webbenkät utskickad till samtliga förvaltningars ledningsgrupper. Svarsfrekvens = 57,3 %.
- Sammanlagt nöjdhetsindex för Västra Götalandsregionens koncernkontor är 39, vilket ger betyget "inte godkänt" enligt SCB:s analysmodell.
- Enkätsvaren visar att det är inom *tillgänglighet* som betyget ökat mest (även om gränsen för "nöjd" ännu inte är uppnådd), medan betyget som rör *bemötande* har minskat något sedan 2016. Det område som får lägst betyg och som samtidigt har störst effekt på det totala indexet är *effektivitet*. Även *kommunikation* är ett område som bör prioriteras för att höja det övergripande nöjdhetsvärdet.

Introduktion till undersökningen

Bakgrund och introduktion till undersökningen

- I samband med Koncernkontorets bildande i april 2015 beslutades att förändringen skulle följas upp genom en utvärdering efter ett respektive tre år. Den första utvärderingen gjordes 2016 och efter tre års verksamhet har organisationen nu utvärderats på nytt.
- Utvärderingen består av en huvudrapport och fyra delrapporter uppdelade efter målgrupp. Detta är den *andra delrapporten* som innehåller resultaten av undersökningen riktad mot *förvaltningsledning*.
- Utvärderingen har genomförts av koncernavdelning data och analys, enheten samhällsanalys.
- Rapporten innehåller en beskrivning av målgrupper, tillämpad analysmetod, övergripande resultat i form av framräknat medelvärde och effekt, bakgrundsfrågor samt en avslutande analys. De öppna svaren och enkätformulären återfinns som bilagor. De öppna svaren har i viss mån redigerats för att undvika att enskilda personer känner sig utpekade.

Målgrupper

Utvärderingens fyra målgrupper

Delrapport 2: Förvaltningsledningingar

Målgrupp 1

De politiska styrelser, nämnder och kommittéer som Koncernkontoret ger direkt tjänstemannastöd:

Folkhälsokommittén
Hälsa- och sjukvårdsnämnderna
Hälsa- och sjukvårdsstyrelsen
Kollektivtrafiknämnden
Kommittén för mänskliga rättigheter
Kulturnämnden
Miljönämnden
Personalutskottet
Regionfullmäktiges presidium
Regionstyrelsen
Regionutvecklingsnämnden

Målgrupp 2

Utförare (samtliga förvaltningars och bolags ledningsgrupper)
Sahlgrenska Universitetssjukhuset
Skaraborgs sjukhus
Södra Älvsborgs Sjukhus
NU-sjukvården
Alingsås lasarett
Kungälv sjukhus
Frölunda specialistsjukhus
Angereds Närsjukhus
Närhälsan
Folktandvården
Habilitering & Hälsa
Göteborgsoperan
Göteborgs Symfoniker
Film i Väst
Regionteater Väst
Kultur i Väst
Västarvet
Göteborgs Botaniska Trädgård
Naturbruksförvaltningen
Folkhögskoleförvaltningen
Västrafik AB
Sahlgrenska International Care AB
Turistrådet Västsverige AB
Västfastigheter
Regionservice

Målgrupp 3

Samtliga chefer och medarbetare inom Koncernkontoret med undantag av VGR-IT

Målgrupp 4

Externa samarbetspartners, exempelvis projektägare, kommuner, kommunalförbund, landsting, nationella myndigheter

Metod

Analysmodell

- Studien genomfördes via en webbenkät utskickad i mars 2018.
- I enkätstudien har SCB:s analysmodell för kund-/brukar- och medarbetarundersökningar använts. Tre standardiserade frågor ligger till grund för beräkningen av det totala indexet; (1) hur nöjd man är med verksamheten, (2) hur väl verksamheten uppfyller ens förväntningar och (3) hur verksamheten är jämfört med en ideal sådan.
- Utgångspunkten är att respondenterna graderar sina svar utifrån 10-gradiga skalor där 1 = lägsta betyg och 10 = högsta betyg. Svaren räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet desto högre nöjdhet. Betygsindex under 40 indikerar "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre tolkas som "mycket nöjd."
- Utöver det övergripande indexet framgår medelvärden för de olika delområdena i enkäten; *kommunikation, tillgänglighet, bemötande, kompetens* och *effektivitet*. För varje enkätfråga inom dessa delområden finns ett beräknat medelvärde och effekt, dvs. frågans effekt på studiens totala index.

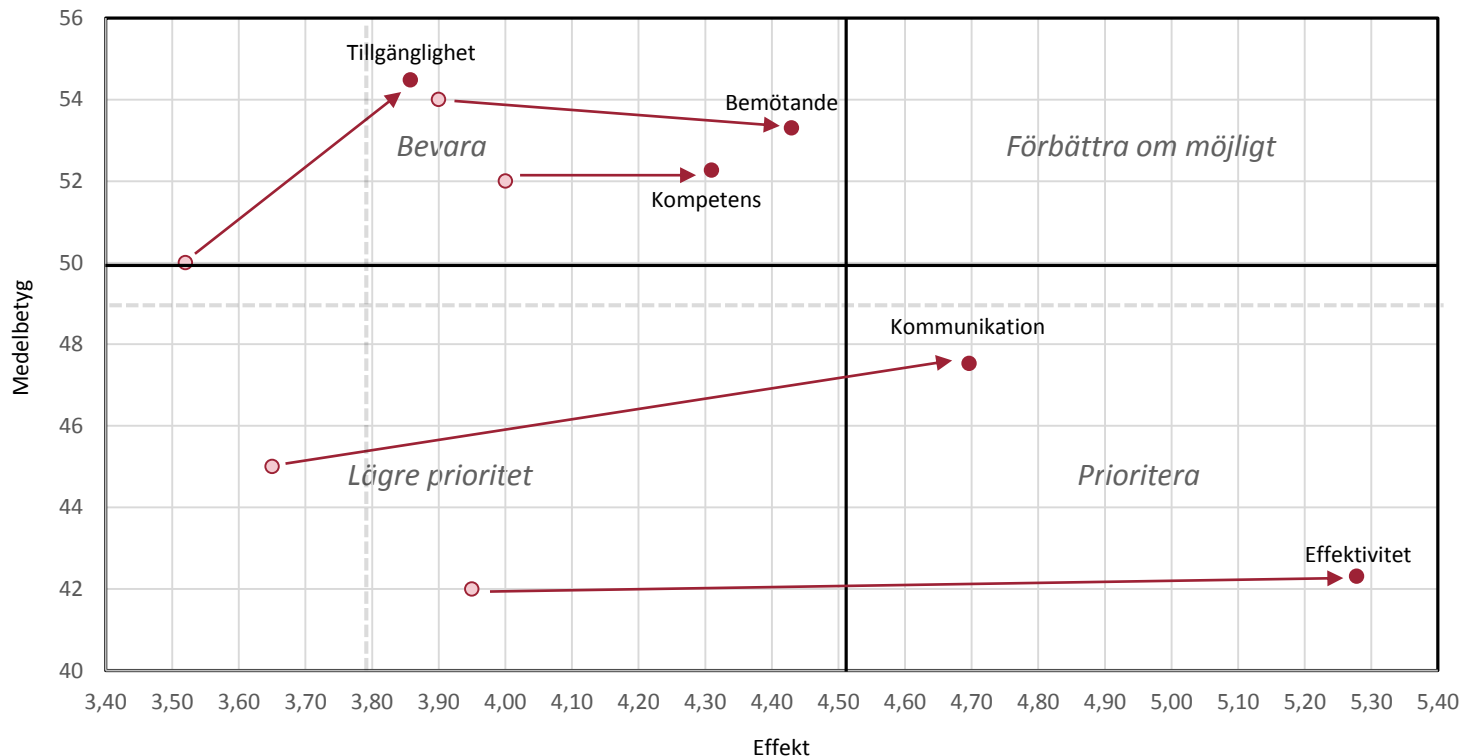
Resultat enkätundersökning

Samlade medelvärden 2018

Totalt index

39 (36)

Medelvärden Förvaltningsledningar 2016 → 2018



Matrisen visar temaområdenas medelbetyg (nöjdhet graderad från 1-10 omvandlat till 0-100) samt dess effekt på det totala nöjdhetsvärdet. De mörkröda punkterna är siffror för 2018 och de ljusröda visar hur det såg ut 2016.

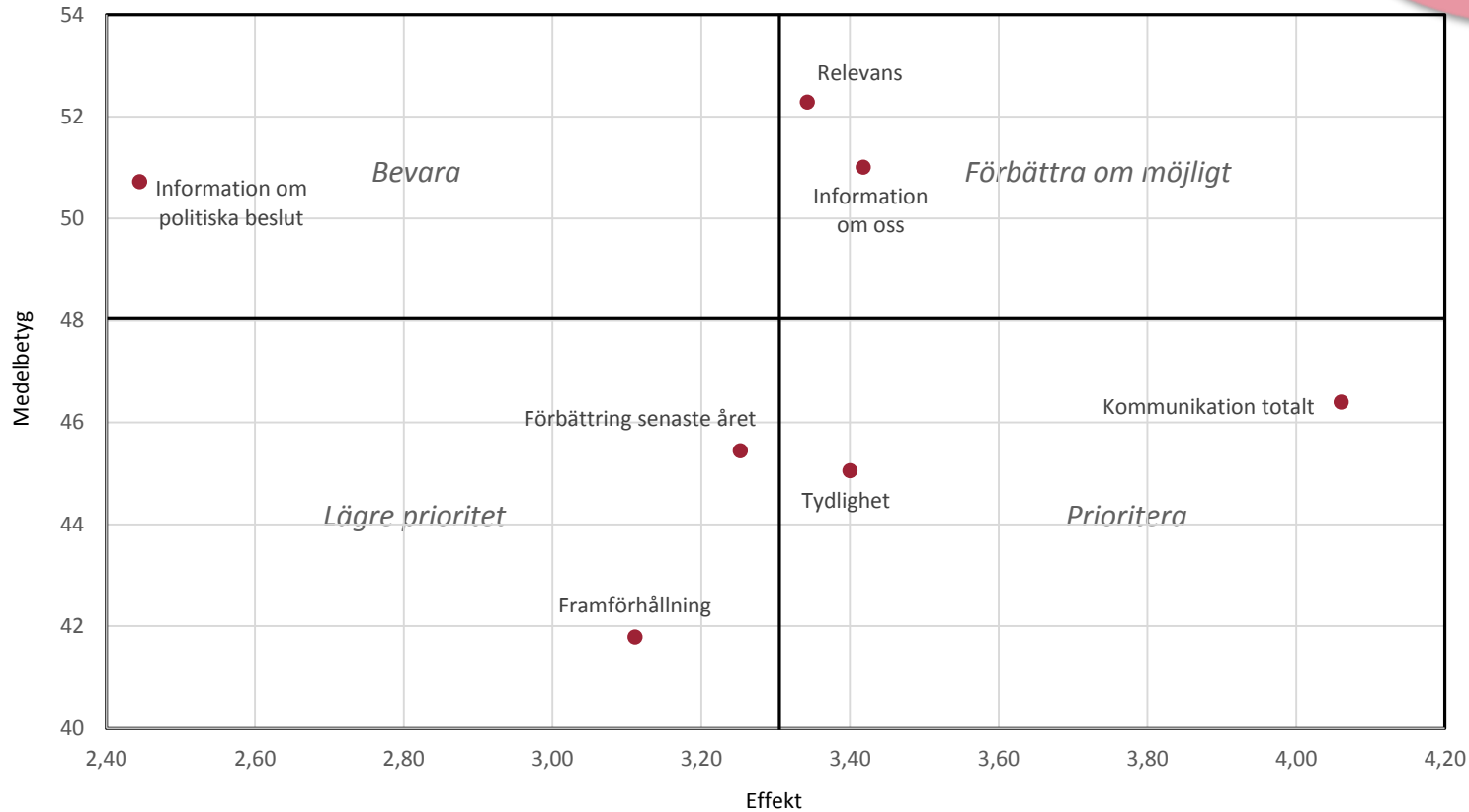
De svarta linjerna utgör samlat medelbetyg och medeleffekt för 2018 och de grå, streckade linjerna visar motsvarande för 2016.

I matrisen synliggörs dels utvecklingen mellan 2016 och 2018 och dels vad som är viktigt att fokusera på för att höja det totala nöjdhetsvärdet.

Kommunikation

Kommunikation

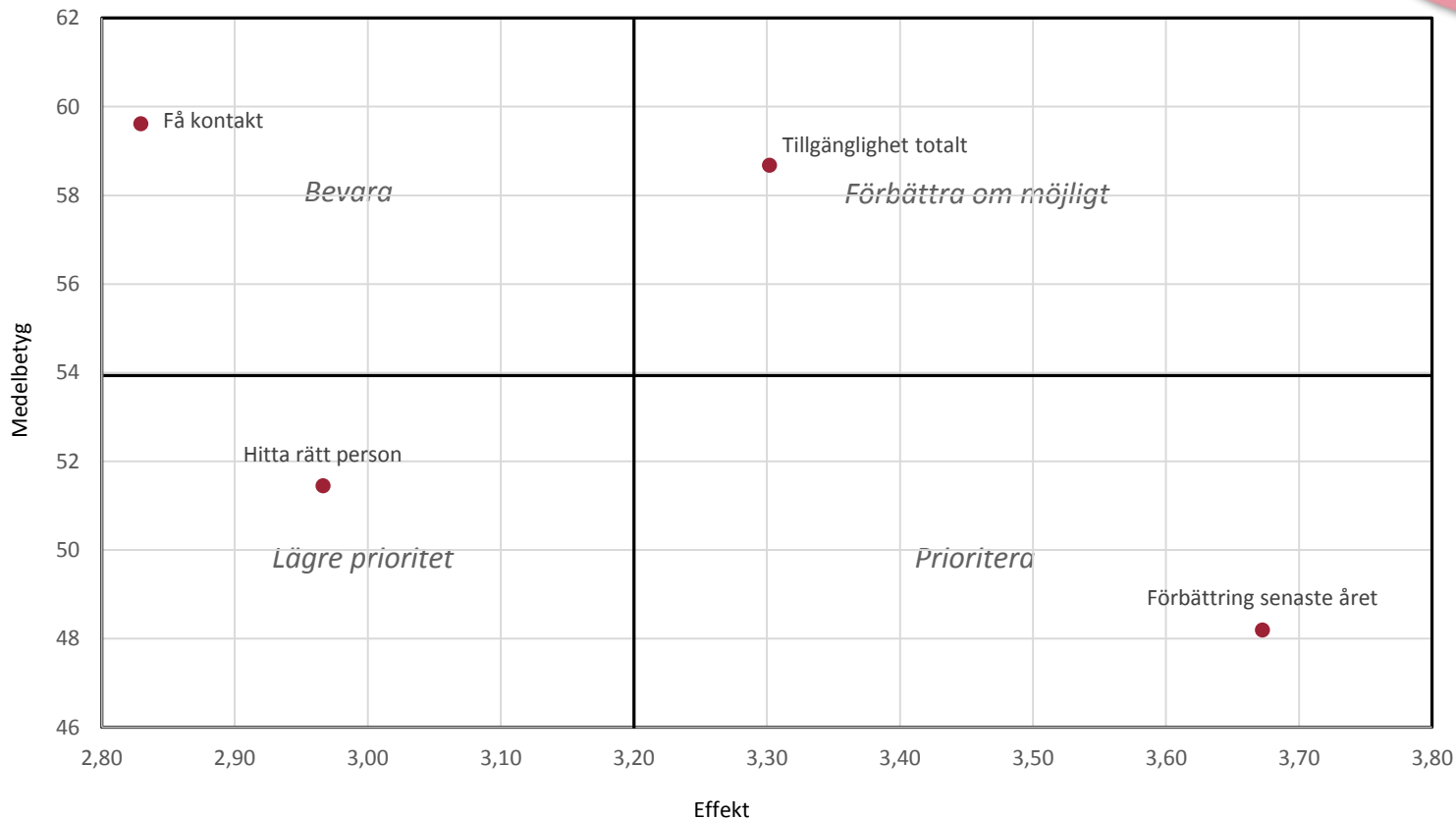
48



Tillgänglighet

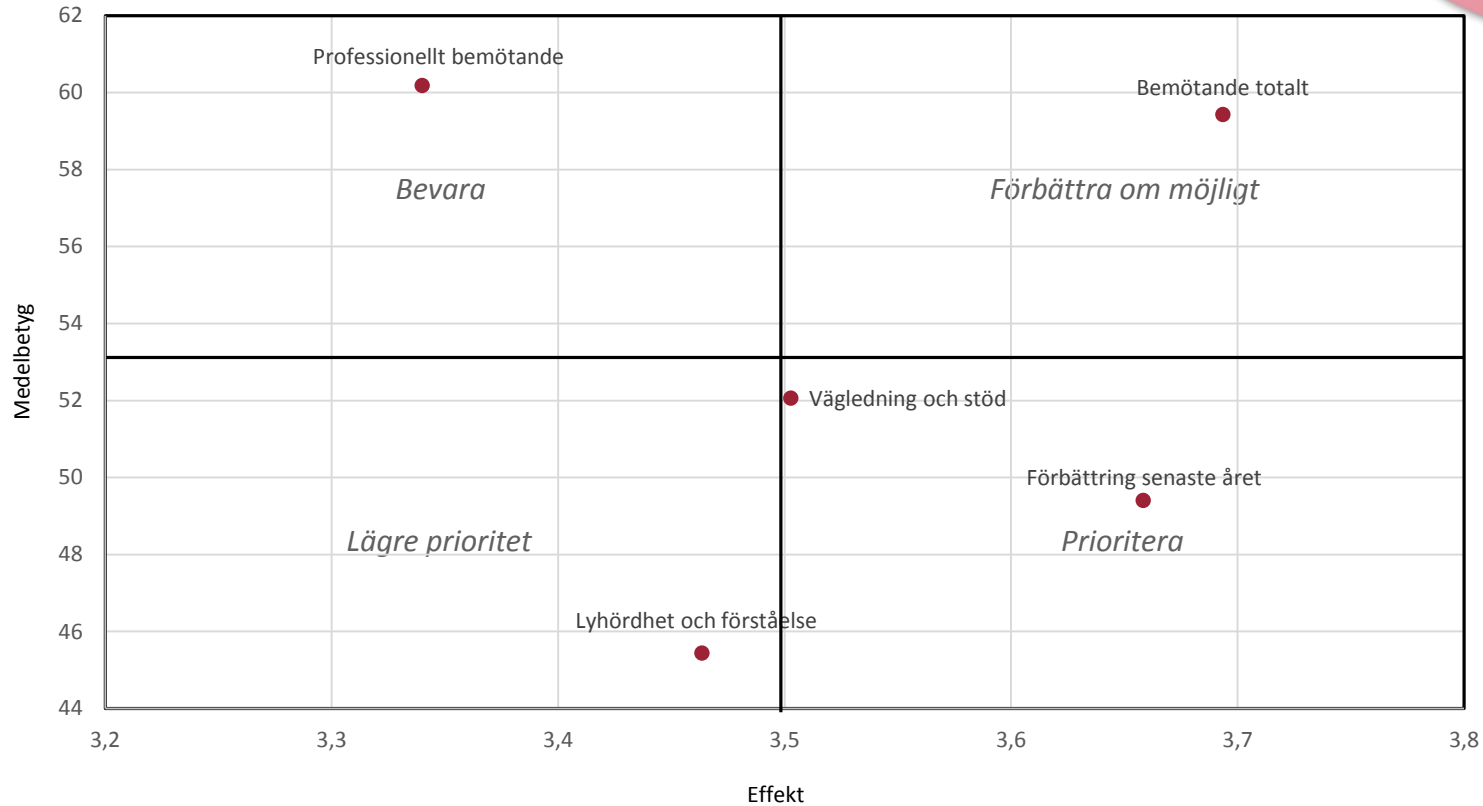
Tillgänglighet

54



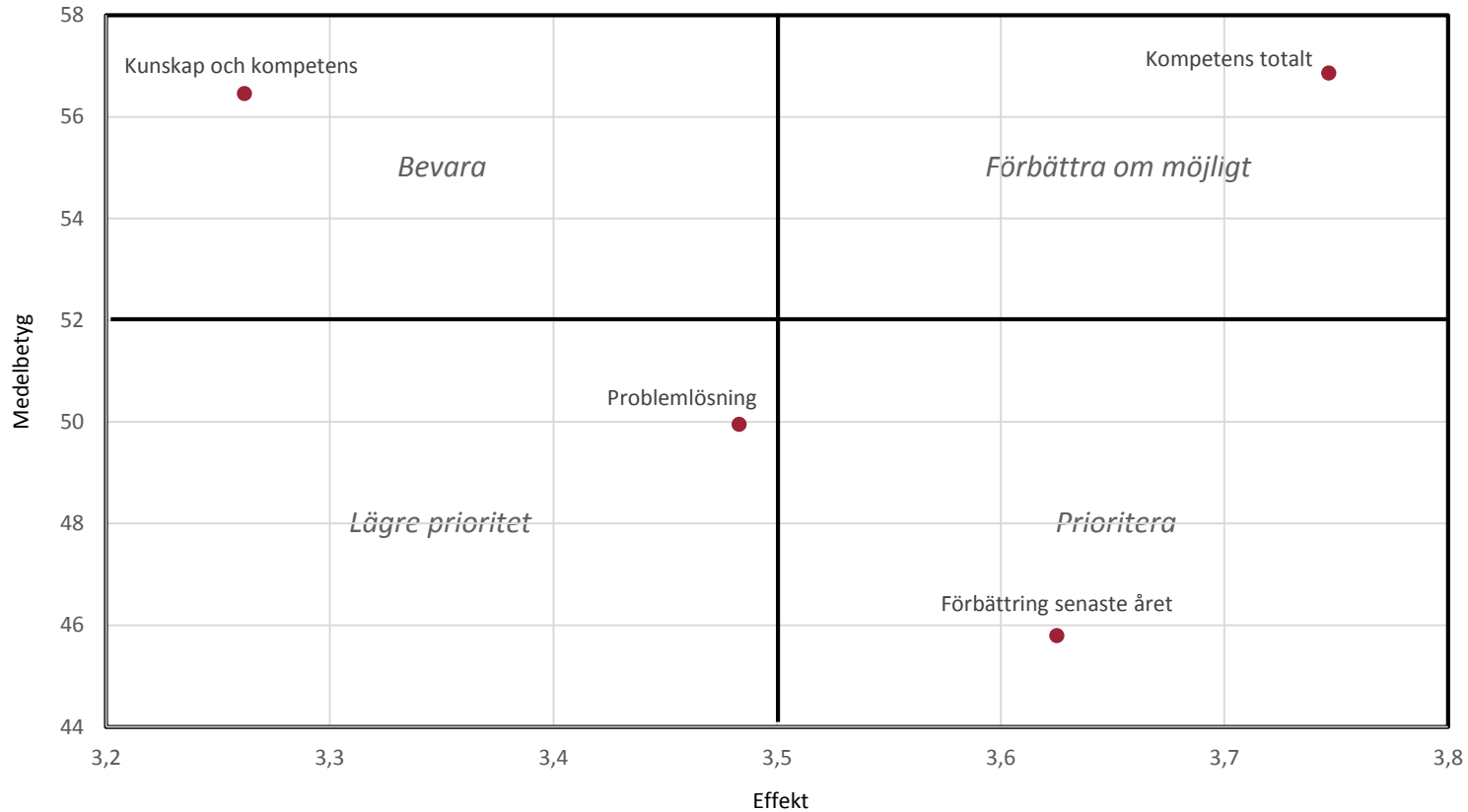
Bemötande

Bemötande
53



Kompetens

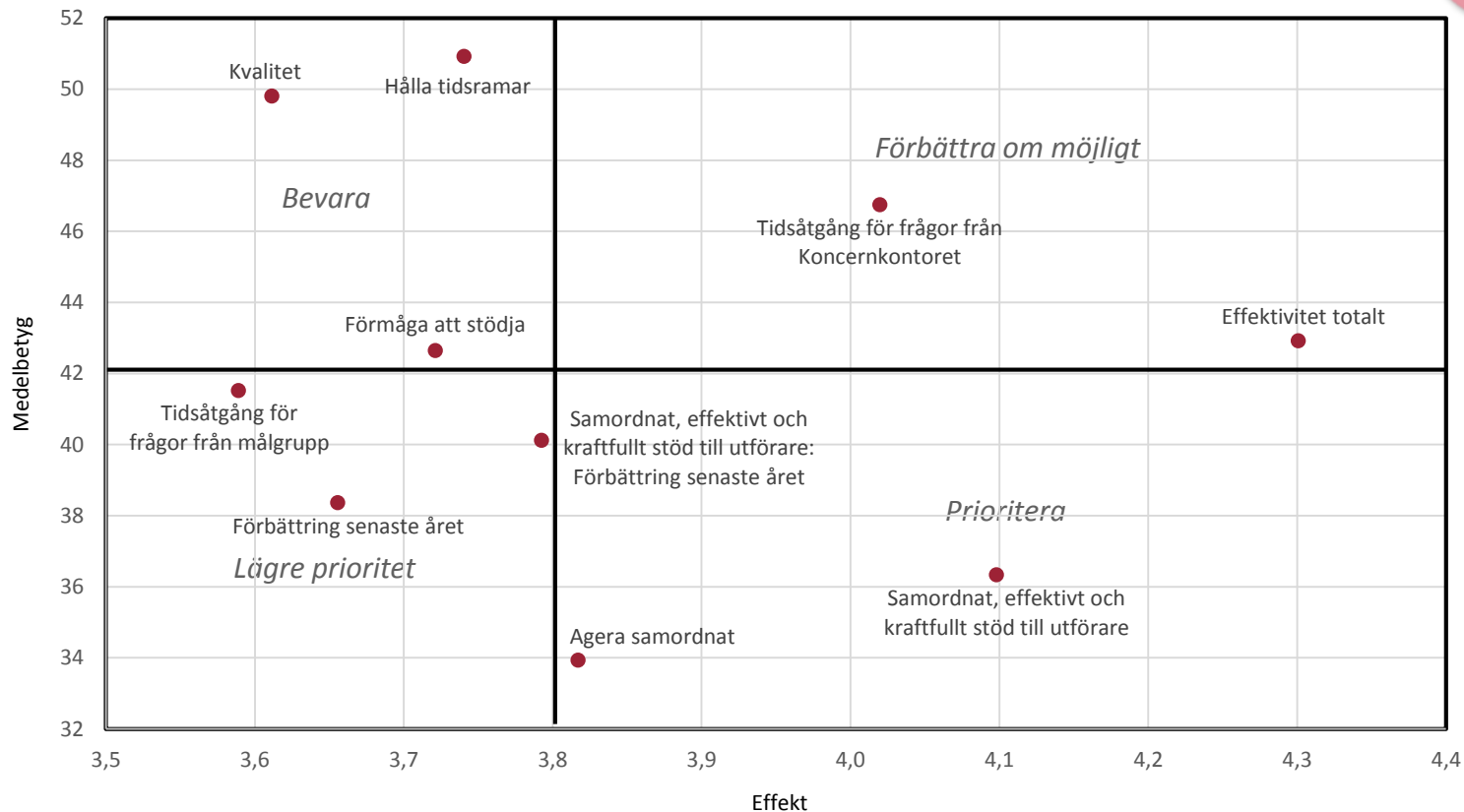
Kompetens
52



Effektivitet

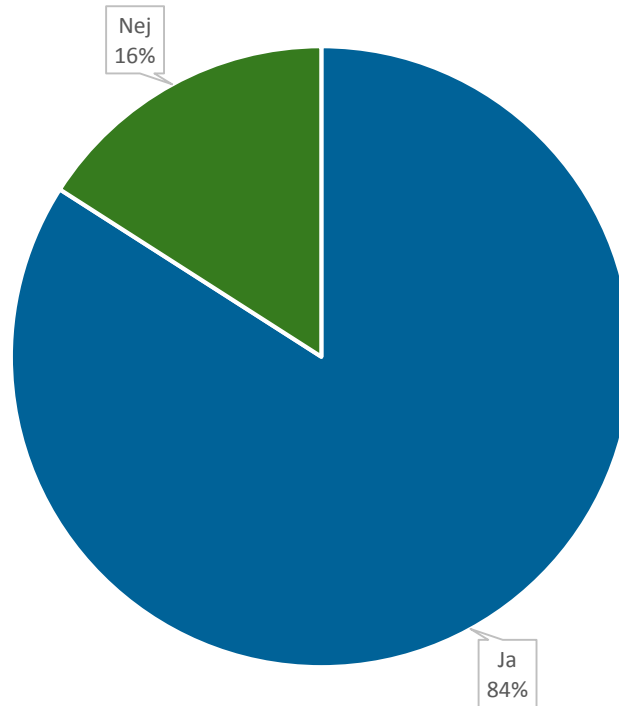
Effektivitet

42



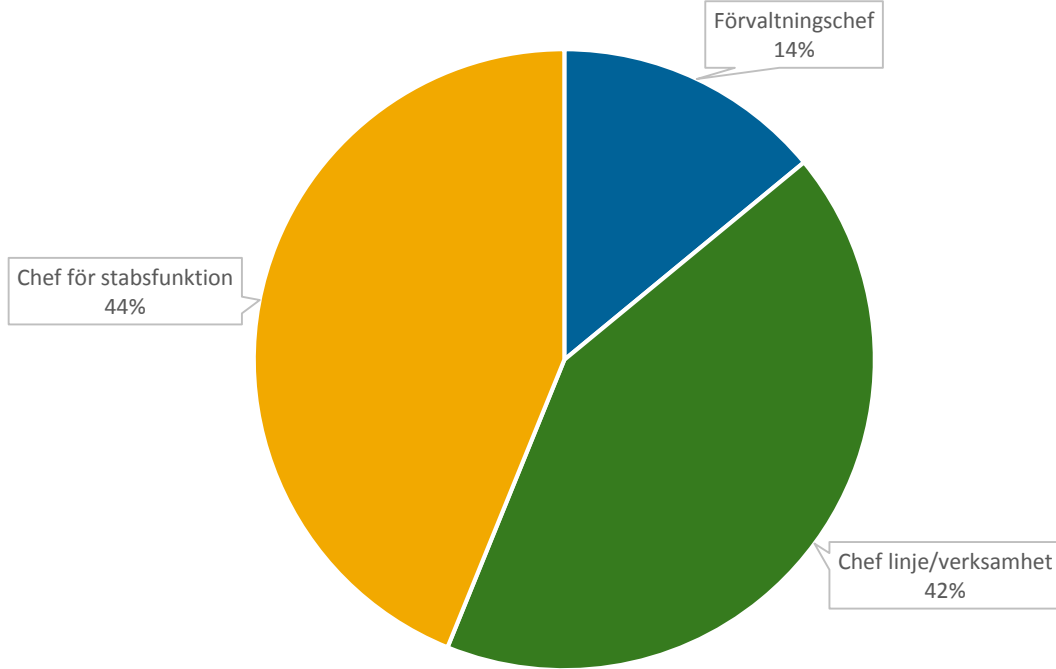
Bakgrundsfrågor

Har du haft kontakt med Koncernkontoret under det senaste året?



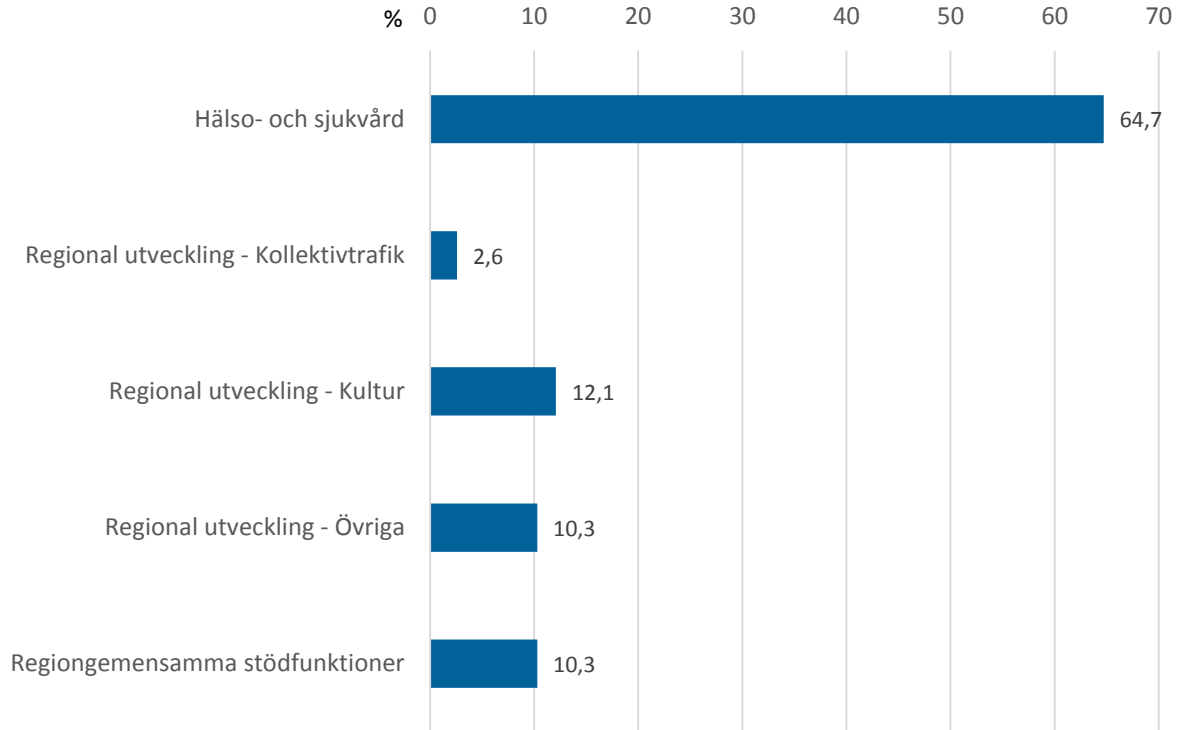
Av de 138 svarande inom förvaltningsledningarna är det 116 personer eller 84 % som har haft kontakt med Koncernkontoret under det senaste året.

Vilken är din funktionella roll?



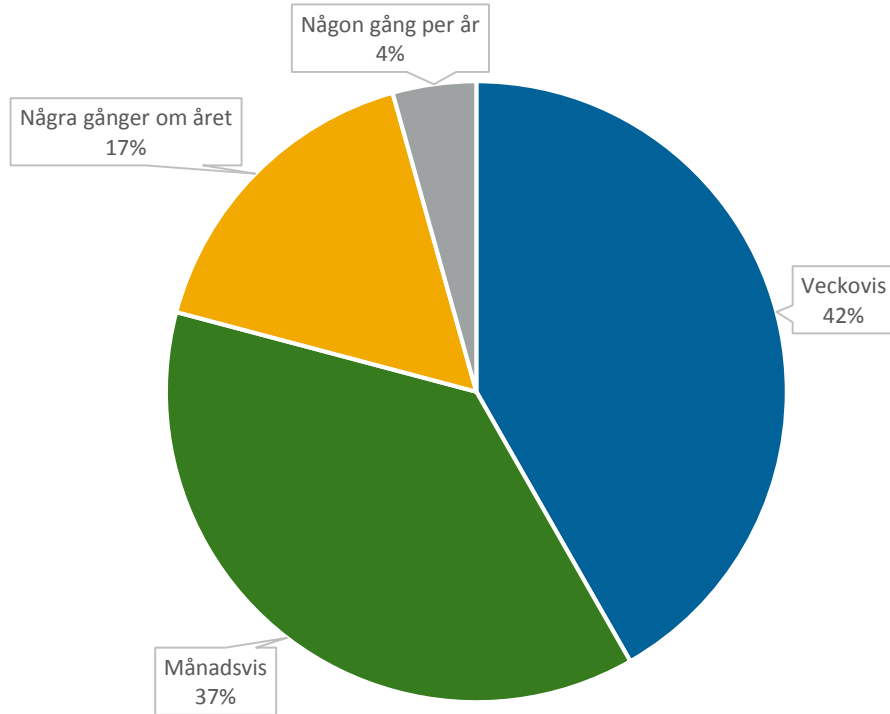
De flesta som har svarat på enkäten (50 personer) är chef för stabsfunktioner, tätt följt av chef för linje/verksamhet (48 personer). Sexton personer anger att de är förvaltningschefer.

Inom vilket verksamhetsområde arbetar du?



Majoriteten av respondenterna – 75 personer eller 65 % – är verksamma inom hälso- och sjukvården.

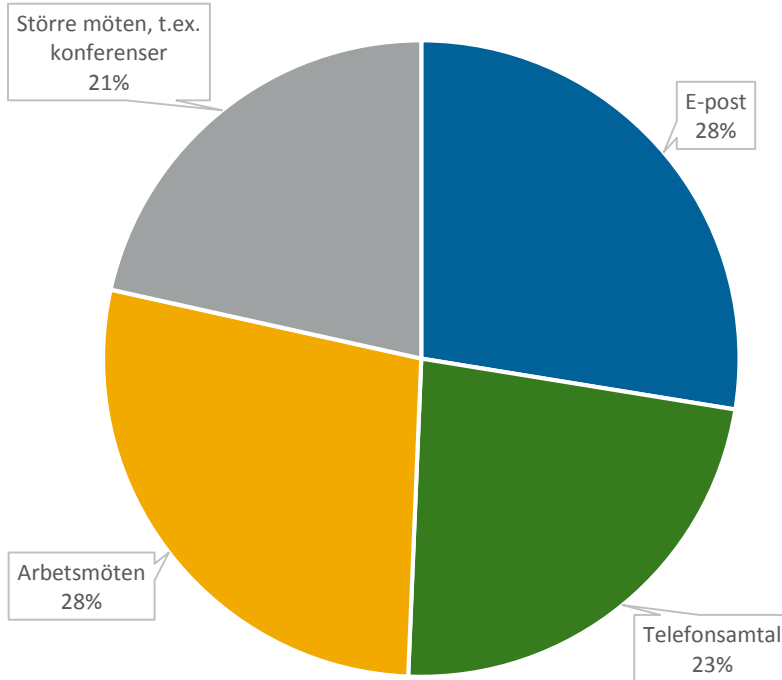
Hur ofta har du kontakt med medarbetare på Koncernkontoret?



De allra flesta förvaltningsledningar som svarat på enkäten har tät kontakt med medarbetare på Koncernkontoret.

Sammantaget är det 91 personer eller 79 % som har kontakt minst en gång i månaden. Motsvarande siffra för 2016 var 69 %.

På vilket sätt har du kontakt med medarbetare på Koncernkontoret?



Kontakterna med medarbetare på Koncernkontoret sker på flera olika sätt. Här har det varit möjligt för respondenterna att ange flera alternativ.

Vanligast är att kontakt sker via e-post och arbetsmöten, 105 respektive 106 svarande har angett detta alternativet.

Svaren fördelade sig på liknande sätt vid 2016 års mätning, men då var e-post det vanligaste sättet för kontakt och låg på 30 % jämfört med arbetsmöten där siffran var 27 %.

Analys

- Det är inom *tillgänglighet* som betyget ökat mest (även om gränsen för ”nöjd” ännu inte är uppnådd), medan betyget som rör *bemötande* har minskat något sedan 2016. Det område som får lägst betyg och som samtidigt har störst effekt på det totala indexet är *effektivitet*. Även *kommunikation* är ett område som bör prioriteras för att höja det övergripande nöjdhetsvärdet.
- Vid en nedbrytning av temaområdena framgår medelbetyg och effekt specifikt för varje enkätfråga. Därigenom blir det tydligare vad som bör ges en ökad prioritet för att höja det totala nöjdhetsvärdet. För förvaltningsledning är detta exempelvis kommunikation (generellt), förmågan att ge ett kraftfullt stöd till utförare samt att agera samordnat som ett koncernkontor.
- I de öppna svarsalternativen fick respondenterna möjlighet att beskriva vad som är viktigast att Koncernkontoret förbättrar för att vara ett ännu bättre stöd. Kommentarererna handlar till stor del om behovet av förbättrad kommunikation och ökad kunskap om förvaltningarnas verksamhet. Koncernkontoret behöver ha bättre framförhållning och renodla informationen, så att förvaltningarna ser vad som är relevant för dem. Många lyfter fram att det behövs en ökad förståelse från Koncernkontorets sida om förvaltningarnas behov och förutsättningar. Därtill uttrycks förbättringspotential när det gäller den interna samordningen inom Koncernkontoret och att undvika att likartad information kommer från olika håll. En problematik i sammanhanget är att Koncernkontoret upplevs inta en styrande snarare än en stödjande roll i kontakterna med förvaltningarna och det efterfrågas en mer jämbördig dialog och respektfullt bemötande. Den administrativa bördan upplevs som alltför stor och medför, enligt ett par av de svarande, att chefer har svårt att hinna leda verksamheten. Några förmedlar positiva synpunkter som handlar om att stödet från Koncernkontoret fungerar mycket bra och att det successivt blivit bättre.



VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN

Bilaga 1: Öppna svarsalternativ

Vad anser du är viktigast att vi förbättrar för att vara ett ännu bättre stöd i ditt arbete?

”Kommunikation, kunskap om förvaltningarna och deras förutsättningar, effektiva IT-verktyg.”

”Lyhördhet.”

”Tydlighet i vem/vilka som stöder uppdrag. Att arbeta med helhetsperspektiv utifrån invånarna i hela regionen. Beställar – Utförarmodellen förändras idag många möten som inte leder till något resultat.”

”Samordning och förarbete vad gäller politiskt fattade beslut; det skulle kunna ge stora tidsvinster för förvaltningarna. Ett exempel är besluten om bevarande och gallring av handlingar, som skickades ut i stor mängd nyligen. Här skulle det underlättat om det hade framgått vad som var nytt i besluten, liksom vad som redan nu arkiveras gemensamt i regionen. Uppföljningen i delår och årsredovisningen. Det var sagt för några år sedan att administrativ förenkling skulle eftersträvas, men min uppfattning är att t.ex. delår och årsredovisning nu är på väg att växa igen, med fler och fler rubriker (som dessutom överlappar varandra).”

”Kompetensen bland medarbetarna avseende patientsäkerhet och verksamhetsutveckling behöver öka på de enheter som arbetar med dessa frågor. De medarbetare från förvaltningarna som arbetar åt Koncernkontoret borde inte ha sin anställning kvar på förvaltningen. Ser ut som att vi ökar antalet anställda som inte arbetar i vården.”

”Hej! Mycket fungerar väldigt bra. Men ibland är det svårare att få stöd i processer som initieras av verksamheten.”

”Ökad förståelse för hur arbetet fungerar ute i förvaltningarna bl. a. i samband med uppgifter som efterfrågas och anvisningar som tas fram då förvaltningarna har olika förutsättningar.”

”Många som jag möter har inte regionhatten på sig utan är väldigt mycket ”Koncernkontoret”. I samarbetsprojekt så vill man ofta uttrycka sig att ”man är Koncernkontoret” och då ser sig själva ha rätten att styra. Svårt att känna att Koncernkontoret är ETT.”

”Kommunikation, enhetlig målstyrning, återkoppling omställningsarbete, verktyg för att möjliggöra att bli bästa offentliga arbetsgivare.”

”Snabbare stöd i anpassningen till nya nationella/internationella regelverk som hela regionen berörs av.”

”Samordning inom Koncernkontoret. Tydliggöra/ta ställning till vad som ska vara enhetligt och vad som kan vara specifikt för respektive utförare.”

”Förmåga till helhetsperspektiv och inte bara expertkunskap inom respektive stuprör/område. Digitalisering av regiongemensamma arbetssätt, processer och verktyg.”

”Vem är till för vem? I nuläget uppfattar jag att Koncernkontoret inte är något stöd för mig/mina verksamheter, snarare sätter Koncernkontoret käppar i hjulen och driver frågor som inte gynnar verksamheterna, dvs i slutändan patienterna.”

”Förenkla administration.”

”Tydlig kommunikation om vad Koncernkontorets arbetsområden omfattar, och på vilket sätt verksamheten kan interagera med Koncernkontoret på olika områden.”

”Ökad kompetens, för få har genuin kompetens kring regionens huvudsakliga verksamheter. Intern samordning inom Koncernkontoret saknas i stora delar. Informationsöverföring och samordning internt fungerar ej. Beredningsgång för ärenden mycket otydlig. Uppdatering av mötesprotokoll från olika grupperingar undermålig, vilket försvårar, att kunna bidra till olika projekt.”

”Koncernkontorets interna information kring politiska beslut och beslut i koncernledningen att dessa beslut följs av tjänstemännen på Koncernkontoret. Att linjeorganisationen inom Koncernkontoret förenklas, att nivågrupperingar blir tydliga. Att Koncernkontoret förändras i takt med Omställningen av Hälso- och sjukvården. Att Koncernkontorets interna avdelningar samarbetar i huvudprocesser och inte i sina egna linjer.”

”Snabbare beredning. Lotsa frågorna till rätt person alternativt återkom med ett svar istället för att hänvisa att det inte är mitt ansvar. Bättre samordning mellan enheterna. Tydligare profilering vem som har ansvaret för olika frågor och bättre styrning av underställd personal. Stödet och samordning i arbetet med att ta fram VÖKAR är undermåligt. Vi tjänstemän borde kunna samarbeta bättre även om vi har olika roller. För mycket tid läggs på icke värdeskapande aktiviteter.”

”Att se hur olika beslut verkar i verksamheten. Konsekvensanalys innan man inför system. Systemen tenderar alltid att avlasta central administration men medför att varje medarbetare gör handpåläggning. Detta stjäl viktig vårdarbetstid. Synen att cheferna skall attestera i alla system som hittas på, fler och fler efter hand. Snart sitter cheferna bara och administrerar system istället för att vara ett stöd i verksamheten. Mer lyhördhet för vardagsarbetet i verksamheten. Politiskt kan man inte bara välja till mer och mer för samma peng...”

”Mycket av kontakterna är personliga och beror mycket på den personens kompetens och bemötande. Svårt att svara generellt. Många bra personer som vi har haft kontakt med men det är en stor organisation och ibland kan uppdraget vara svårt på ett övergripande plan. Bra med proaktivitet och en samordnande roll.”

”Att sätta sig in i utförarnas situation, lyssna och förstå i syfte att kunna stödja utförarna. Att vara transparent i sin kommunikation och bidra med kompetens ur ett serviceperspektiv.”

”Kunskapen om hur det är att arbeta ute i en förvaltning är fortfarande för låg. Svårt att diskutera och få förståelse för behov av snabba besked då Koncernkontoret inte har någon aning om hur det är ute i förvaltningarna. Kanske skulle man ha obligatorisk "workshifting" med förvaltningarna. Eller någon typ av kontaktmannaskap eller liknande på funktionsnivå. Börja också planera funktionsmöten som utgår från att man inte lägger dessa möten samtidigt som exempelvis sjukhusledning.”

”Bättre intern samordning; alldeles för många stuprör. Bättre framförhållning i beredning och kommunikation. Tydligare mandat hos Koncernkontorets medarbetare. Tyvärr är det alltför ofta Koncernkontoret uppfattas som en motpart istället för ett stöd och konstruktiv "medspelare".”

”Snabbare kontakt och återkoppling av regionjurist.”

”Kontakterna inom kontoret mellan avdelningarna samt löpande information till förvaltningarna.”

”Tydligare kommunikation om vad Koncernkontoret gör. Större förståelse och prioritering för frågor utanför sjukvården samt för bolagen.”

”Som bolag (inom kulturområdet) upplever vi sällan att Koncernkontoret har kunskap om eller förståelse för att vår vardags praktik fungerar annorlunda jämfört med om vi varit en förvaltning direkt inom VGR. Undantaget givetvis koncernavdelning kultur, där har vi en annan, mycket högre, kvalitet i dialogen. Viktigt att förbättra skulle vara den förståelsen och kunskapen och att ta hänsyn till den, t ex när det gäller mängden information, riktlinjer, policys, anpassning av information, språkbruk, viktning av vad som är relevant och viktigt för resultatet.”

”Samordna frågor. Era stuprör är svåra att bryta vilket gör att de fortsätter ner i våra stuprör.”

”Längre framförhållning med diverse underlag och beslutsgenomförande t ex att man verkligen tar tag i frågor och inte svarar oprecist (duckar för frågan). Att man tar ansvar!”

”Mer samarbete mellan stabsfunktionerna, att de ser till helheten. Behöver dela världen med verksamheterna en ökad förståelse. Bygga bra relationer.”

”Kom inte för långt ifrån vardagen i verksamheten! Vi orkar inte mer inspel. Lugn och ro...”

”Förståelse för förvaltningarnas behov och kunskap om verksamhetsinnehållet.”

”Tydligare kommunicera organisationen. Öka kunskapen om vår verksamhet. Detta gäller då de funktioner som inte dagligen arbetar med kollektivtrafik. Där är ju kunskapen naturligtvis mycket hög. Snabba upp processen för mindre investeringar.”

”Inte skicka ut mail som inte berör vår verksamhet. Det är väldigt svårt att veta vilka mail vi behöver ta till oss och agera på när man inte får detta tydliggjort.”

”Inte skicka ut mail som inte berör vår verksamhet. Svårt att veta hur/om vi skall agera.”

”Ta initiativ. Styr ur ett VGR-perspektiv. Höj kompetensen. Värna helheten.”

”Förståelsen för mångfalden i förvaltningar och myndigheter. Mindre förvaltningar drabbas mycket hårdare av att försöka möta upp till tidsöverdimensionerade projekt och alla "skall" som ett effektivt Koncernkontor pumpar ur sig.”

”Systemet med beställare och utförare är så krångligt och Koncernkontoret så luddigt så jag fattar helt enkelt inte vitsen med dem, och förstår inte vilken roll de spelar.”

”Jag tycker att den delen som FRÄMST berör mig, dvs KEX, gör ett mkt bra jobb. Under Erik Lagerstens ledning, och hans i övrigt kompetenta chefer, har det varit en STOR utvecklingsresa. Jättebra! På beställarsidan för sjukvård är det lite blandad kompot. Utifrån vad jag har sett i beredning och relation mellan beställarsidans tjänstemän, förvaltningarnas och även sektorsråden, känns det som att det behövs en STOR uppryckning. Det är revirtänk, bristande professionalism och annat som INTE funkar, om vi ska ha patienternas bästa för ögonen. Givetvis finns många undantag, med kompetenta tjänstemän som agerar korrekt, men denna beredning är kanske vår allra viktigaste med STOR effekt på invånare och patient. Vi kan inte nöja oss med annat än TOP NOTCH! Sen tycker jag också att tjänstemännen på Koncernkontoret måste få LITE MER PEPP i sig. Väldigt ofta på konferenser eller nätverksmöten, när de ska presentera material kring omställning, framtidens vårdinformationsmiljö eller andra viktiga frågor, så känns det som att energin, drivet och "hungern" inte riktigt finns där. Det är ett trött malande. Så kan det ju inte vara! Koncernkontoret ska vara LOKET som driver och leder. Så tänker jag i alla fall. Tajta till dragningarna, de behöver inte vara 60 minuter "bara för att". Hitta glöden, drivet. Det är en viktig sak. Signalerar medarbetare på Koncernkontoret en trötthet inför uppgiften och bristande motivation, föreställ er då hur det landar ute i förvaltningarna. Men allt som allt: ni på Koncernkontoret gör ett bra jobb! Och ni gör en jättebra utvecklingsresa! Jag tycker det är kul och bra att jobba med er, men tänk på tipsen ovan bara.”

”Samordning och helhetssyn samt ökad dialog och förståelse för lokala behov.”

”Den viktigaste frågan är ett genomgripande helhetstänk för regionen, inkluderande ekonomi. För att detta ska fungera behövs ett pragmatiskt synsätt, tillit och progress i hantering av ärenden.”

”Samordna de olika delarna bättre. Skilj på operativa och strategiska frågor i större utsträckning. Satsa mer på expertkunskap.”

”Att lyssna till de olika verksamheternas behov. Ha större förståelse för verksamheterna. Inte bara tänka centralisering som enda vägen för att ha en effektiv organisation. Förmedla en tydligare bild av vem som gör vad inom Koncernkontoret.”

”Dialogen med förvaltningarna för en bättre anpassning till verksamhetens behov. Ett exempel är den nya identitets- och varumärkesplattformen som tagits fram helt utan förankring och är ett utomordentligt dåligt exempel på förståelsen för verksamhetens nytta för invånarna i Västra Götaland.”

”Att det finns en support så man kan komma rätt direkt vid frågor inte behöva leta runt på nätet efter rätt handläggare.”

”Förståelse för och kännedom om utförarverksamheterna. Strategiskt koncernperspektiv. Mindre Gbg-centrerat.”

”Att förbättra internkommunikationen borde ha ett ännu större fokus som utvecklingsområde för Koncernkontoret. Inte helt tydligt för anställda vilka kanaler som används i vilket syfte i internkommunikationen.”

”Att den högra handen vet vad den vänstra gör. Att man är öppen i sin kommunikation och inte mörkar delar av processerna. Att projekt inte förändras på vägen mellan möten och informationstillfällen, som t ex med kvalitetsdriven verksamhetsutveckling.”

”Dialog och respektfullt bemötande.”

”Det är väldigt personbundet hur det fungerar och hur bemötandet är. Nämndernas bemötande är i vissa fall under all kritik och där är Koncernkontoret en del i möten som vi bjuds in till. Så bättre möten som präglas av respekt och förtroende. Rimliga tidsperspektiv när det bokas möten dvs med god framförhållning.”

”Att berörda personer sätter sig in i frågan för att kunna ge rätt svar, att inte endast säga nej det går inte och sedan släpper det. Att vara behjälplig och att hitta lösningar på problem i expertroller så att inte Koncernkontoret blir bromsklossen där allt stannar.”

”Korta nyhetsbrev. Information till oss innan information når media. Bättre intranät! Ändra i beställar-utförarorganisationen - funkar dåligt. Skapar disharmoni i strukturen. Underminerar styrelserna.”

”Förståelse för den differentierade verksamheten, kompetenshöjning.”

”Som helhet tycker jag att det fungerar mycket bra!”

”VGR är i djup kris med tanke på vårdkvalitet, tillgänglighet, personalnöjdhet, etc etc. Tror Koncernkontoret behöver fundamentalt tänka om i strategin för hur man driver verksamheten och fundera på varför man finns till.”

”Tydliggöra vilka roller ni har och vem ni är till för. Står ni för stöttande ska agerandet även vara därefter. Förväntan hos mig är större än vad ni har levererat. Jag vill nog ha mer agerande än att bara göra utredningar. Med den profession ni har bör ni agera därefter.”

”Att Koncernkontoret/koncernstab agerar mycket mer som ETT kontor. Det skapar förvirring när information eller kommunikation om ärenden kommer från flera olika håll och man blir osäker på om det är samma sak det handlar om. Eller när liknande saker ena gången kommer från ett håll och en annan gång från ett annat, t ex som statsbidragen. Mycket av det som kommuniceras uppfattas mycket mer som styr eller stör än stöd. Kontextkompetensen är ibland förvånansvärt låg. Det har gällt inom såväl Kvalitetsstyrning, uppdrag och avtal som Systemutveckling och strategi. Stöd och samarbete önskas i större utsträckning från kunskapsstödsenheterna, t ex KPH uppfattas ofta mer som styr än stöd.”

Övriga kommentarer

”Det är väldigt svårt att besvara den här typen av enkät med generella svar/poäng, eftersom kontakterna kan skilja sig så mycket åt dels beroende på vad frågan gäller, dels beroende på vilken person det är man har kontakt med.”

”Tack för gott jobb.”

”Eftersom jag har olika upplevelser beroende på vem, och inom vilket område, man kontaktar blir det omöjligt att svara generellt på frågorna. En del områden fungerar ypperligt medan andra fungerar betydligt sämre och kräver stort arbete och mycket tid för att tränga igenom. Min uppfattning är att det generellt råder stor brist på kunskap kring bolagsspecifika frågor. Men att det finns en stor vilja på de flesta områden att finnas till hands och vara till hjälp.”

”För långa ledtider.”

”Har haft mest med Tillgänglighetsteamet att göra, och dess arbete har drastiskt förbättrats till att vara ett interagerande stöd och har snabb responstid.”

”Stort antal handläggare/projektledare som skapar mycket arbete.”

”Anonymiteten i en enkät med dessa inledande frågor kan inte garanteras då det tämligen lätt går att lista ut vem av oss förvaltningschefer som svarat vad. Saknar betydelse för mig men kan hämma hur andra svarat.”

”Bra att ni mäter - hur redovisar ni resultaten?”

”Tack för möjligheten till återkoppling!”

”Jag upplever kommunikationen från VGR/koncernkontoret som splittrad även om det har blivit bättre under senare år.”

”Professionen är ledsn nu för tiden och kan känna sig trampad på. Nu har det jobbiga med personalrotation kommit även inom chefsledet. Det är lätt att tappa sugen....”

”Tycker att det successivt blivit bättre senaste året.”

”Känns ändå jätteroligt att se att det går att ta ett helhetsgrepp över VGR. Det kommer att bli ännu bättre, men resan dit är jobbig.”

”Det är många stora förändringar som sker just nu i VGR. Vi som representerar mindre förvaltningar har problem att hinna förankra och implementera förändringarna i alla verksamhetsdelar, t ex införandet av nya arbetssätt och nya digitala verktyg. Det blir särskilt tydligt när förändringarna ska ske i stort sett samtidigt. Mycket av det som utarbetas på Koncernkontoret är bra och där finns stor kompetens inom många områden, men vi känner ibland att vi inte hinner med i svängarna.”

”Avdelningen för verksamhetsuppföljning fungerar bra.”

”Viktig att hålla i ambitionen om minskad administration. Arbeta för mer långsiktiga och trygga förutsättningar för verksamheten.”

Bilaga 2: Enkätformulär

Har du haft kontakt med Koncernkontoret under det senaste året?

- Ja
- Nej

Vilken är din funktionella roll?

Välj en roll

- Förvaltningschef
- Chef linje/verksamhet
- Chef för stabsfunktion

Inom vilket verksamhetsområde arbetar du? *Välj ett alternativ*

- Hälso- och sjukvård
- Regional utveckling - Kollektivtrafik
- Regional utveckling - Kultur
- Regional utveckling – Övriga avdelningar/enheter
- Regiongemensamma stödfunktioner

Hur ofta har du kontakt med medarbetare på Koncernkontoret?

Välj ett alternativ

- Veckovis
- Månadsvis
- Några gånger om året
- Någon gång per år
- Har inte haft någon kontakt
- Vet ej

På vilket sätt har du kontakt med medarbetare på Koncernkontoret? *Välj ett eller flera alternativ*

- E-post
- Telefonsamtal
- Arbetsmöten (fysiska möten, video, Skype, telefonkonferenser)
- Större möten, t.ex. konferenser, utbildningar, informationsmöten och dylikt

Kommunikation

Hur nöjd är du med... 1= inte alls och 10= I allra högsta grad

... tillgången till information om oss och vår verksamhet?

... tydligheten i vår kommunikation?

... i hur god tid vi kommunicerar om viktiga frågor?

... vår information om de politiskt fattade besluten?

... med relevansen i vår information?

... med kommunikationen från Koncernkontoret totalt sett?

Anser du att kommunikationen med Koncernkontoret har förbättrats det senaste året?

Tillgänglighet

Hur nöjd är du med... 1= *inte alls* och 10= *allra högsta grad*

... möjligheten att hitta rätt person inom Koncernkontoret att kontakta i specifika frågor?

... möjligheten att få kontakt med en person du söker inom Koncernkontoret?

... med möjligheten att komma i kontakt med oss totalt sett?

Anser du att tillgängligheten till Koncernkontoret har förbättrats det senaste året?

Bemötande

Hur nöjd är du med... 1= *inte alls* och 10= *allra högsta grad*

... vårt professionella bemötande i dina kontakter med oss?

... den vägledning och det stöd vi ger?

... vår lyhördhet och förståelse för dina behov?

... med bemötandet totalt sett?

Anser du att Koncernkontorets bemötande förbättrats det senaste året?

Kompetens

Hur nöjd är du med... 1= *inte alls* och 10= *allra högsta grad*

... vår kunskap och kompetens inom de områden du haft kontakt med oss?

... vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?

... vår kompetens totalt sett?

Anser du att kompetensen inom Koncernkontoret förbättrats det senaste året?

Effektivitet

Hur nöjd är du med... 1= *inte alls* och 10= *I allra högsta grad*

... kvalitén i vår hantering/beredning av frågor/ärenden som berör dig?

... den tid det tar för oss att hantera frågor/ ärenden som initieras av dig?

... den tid det tar för oss att hantera frågor/ ärenden som initieras av oss?

... vår förmåga att stödja dig i genomförandet av regiongemensamma beslut?

... vår förmåga att hålla överenskomna tidsramar?

... våra avdelningars förmåga att agera samordnat som ETT Koncernkontor?

... vår effektivitet totalt sett?

Anser du att Koncernkontorets effektivitet förbättrats under det senaste året?

Anser du att Koncernkontoret ger ett samordnat, effektivt och kraftfullt stöd till utförarverksamheterna?

Anser du att Koncernkontorets förmåga att ge ett samordnat, effektivt och kraftfullt stöd till utförarverksamheterna förbättrats under det senaste året?

Helhetsbedömning av Koncernkontoret

1= *inte alls* och 10= *I allra högsta grad*

Hur väl uppfyller Koncernkontoret dina förväntningar på ett idealt Koncernkontor?

Har din uppfattning om Koncernkontoret förbättrats under det senaste året?

Hur nöjd är du med Koncernkontorets arbete som helhet under det senaste året?

Tänk dig ett perfekt Koncernkontor med avseende på stöd till styrelser/kommittéer/nämnder och utförarverksamheterna. Hur nära ett sådant ideal kommer Koncernkontoret?

Vad anser du är viktigast att vi förbättrar för att vara ett ännu bättre stöd i ditt uppdrag?

Övriga kommentarer?